

# Вебинар

**«Эмоциональный стресс.**

**Механизмы образования и  
стратегии совладания.**

**Профессиональное выгорание  
специалиста в услуговом  
бизнесе»**

# Стресс

- состояние напряжения, возникающее у человека и животных под влиянием сильных воздействий;
- это общая неспецифическая нейро-гормональная реакция организма на любое предъявленное ему требование;
- однотипные биохимические изменения, направленные на преодоление действия разных факторов путем адаптации организма к предъявленным требованиям.

# ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Стрессоры - факторы, вызывающие состояние стресса. Например: холод, чрезмерное тепло, инфекции, сильные эмоции.

Адаптационный синдром - совокупность изменений, происходящих в организме под действием стрессоров.

Выраженность этих изменений зависит от интенсивности предъявляемых требований, от функционального состояния физиологических систем и от характера поведения человека.

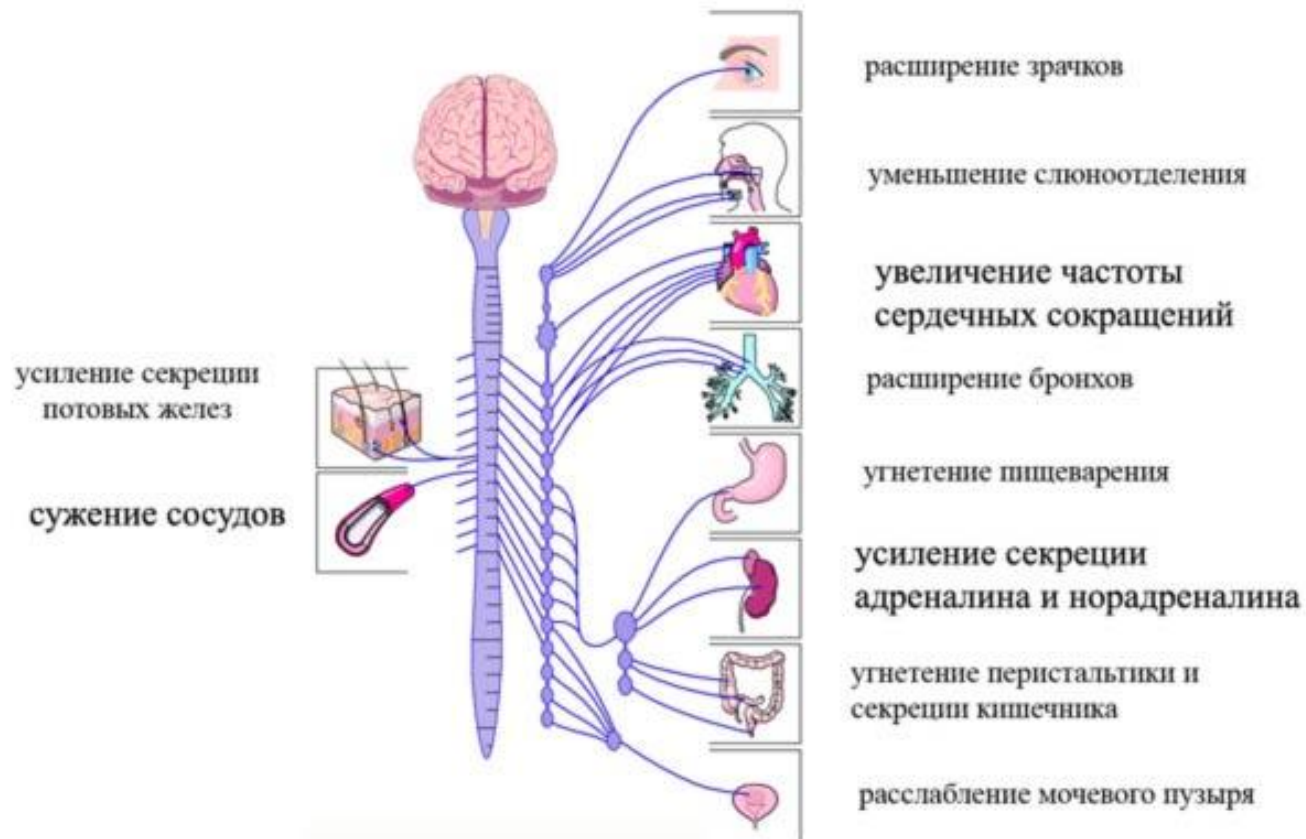
# Основные физиологические моменты стресса:

## СТРЕССОРНАЯ РЕАКЦИЯ ГИПОТАЛАМО-ГИПОФИЗАРНО- АДРЕНАЛОВОЙ СИСТЕМЫ (ГГАС):

- активизация симпатической нервной системы
- выделение в кровь адреналина и норадреналина
- выделение в кровь АКТГ
- секреция глюкокортикоидов

# Эффекты симпатической НС

## Симпатическая система



# Цель стрессорных реакций

мобилизация психологических и физиологических резервов организма.

В зависимости от выраженности стресс может оказывать на организм как положительное, так и отрицательное влияние (вплоть до ее полной дезорганизации). Это называется эустресс и дистресс.

# Поведенческие признаки стресса

1. Изменение психомоторики (напряжение мышц, учащение дыхания).



# Поведенческие признаки стресса

2. Изменение образа жизни (режима дня и отдыха).





# Поведенческие признаки стресса

## 3. Профессиональные нарушения (снижение производительности, утомляемость)



# Поведенческие признаки стресса

## 4. Нарушение социально-ролевых функций (конфликтность, агрессивность)



# Стрессогенные патологии

1. Кожа: избыточная потливость, дерматиты, выпадение волос, псориаз.
2. Дыхательная система: аллергия и астматический синдром.
3. Пищеварительная система: гастриты, ЯБЖ, моторные дискинезии.
4. Иммунная система: иммунодефициты – частные простудные заболевания.

# Продолжение

5. Ротовая полость – системный кариес.
6. Сердечно-сосудистая система: гипертония, тахикардия, головокружения.
7. Нервная система: снижение высших психических функций.
8. Половая система: импотенция, фригидность, нарушение менструального цикла.

# Синдром эмоционального выгорания

проявляется  
нарастающим  
эмоциональным  
истощением.  
Может повлечь  
за собой  
личностные  
изменения в  
сфере общения с  
людьми.



# Проявления эмоционального выгорания

1. Нарастающее безразличием к своим обязанностям и происходящему на работе.
2. Дегуманизацией в форме негативизма по отношению как к клиентам.
3. Конфликтность с сотрудниками.
4. Ощущение собственной профессиональной несостоятельности.
5. Неудовлетворенность работой.

# Факторы, способствующие развитию эмоционального выгорания

1. Однообразный или напряженный ритм.
2. Эмоциональная нагрузка при взаимодействии с трудным клиентским контингентом.
3. Отсутствие должного вознаграждения (не только материального, но и психологического).

# Коррекция эмоционального выгорания

1. Снятие рабочего напряжения.
2. Повышение профессиональной мотивации, выравнивание баланса между затраченными усилиями и получаемым вознаграждением.
3. Самостоятельное улучшение условий труда (организационный уровень), характер складывающихся взаимоотношений в коллективе (межличностный уровень), личностные реакции и заболеваемость (индивидуальный уровень).



# Коррекция и профилактика ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ

4. Определение краткосрочных и долгосрочных целей с использованием "тайм-аутов",
5. Профессиональное развитие и самосовершенствование - курсы повышения квалификации, конференции и пр.);
6. Уход от ненужной конкуренции (чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу,)
7. Эмоциональное общение.
8. Фитнес.

# Профилактика ЭВ

1. Разумное и обоснованное распределение рабочей нагрузки.
2. Переключение с одного вида деятельности на другой.
3. Снижение конфликтности.
4. Снижение перфекционизма – не пытаться быть лучшим всегда и во всем.



Если вы не  
умеете  
снимать  
стресс,  
не надевайте  
его

# Коррекция стресса

1. Увеличение двигательной активности с максимально возможным охватом мышечных групп – улучшение взаимодействий между корой головного мозга и подкорковыми структурами.
2. Увеличение питьевого режима – разбавление ПОЛ и транспортировка их в мышцу.
3. Увеличения транспорта кислорода.
4. Рациональная психотерапия.

